Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Rapport ministériel sur le rendement

Anciens Combattants Canada

2014-2015

L'honorable Kent Hehr, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
et ministre associé de la Défense nationale

Canada

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants Canada, 2015.

Cat. N°. V1-4F-PDF
ISSN 2368-4704

Table des matières

Message du ministre 1
Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 3
Profil de l'organisation 3
Contexte organisationnel 3
Raison d'être 3
Responsabilités 4
Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes (AAP) 5
Priorités organisationnelles 6
Analyse des risques 11
Dépenses réelles 13
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 15
Tendances relatives aux dépenses du Ministère 16
Dépenses par crédit voté 17
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 19
Résultat stratégique 1 : *Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles* 19
Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès 19
Sous-programme 1.1.1 : Programme de pension d'invalidité 21
Sous-sous-programme 1.1.1.1 : Pensions d'invalidité 23
Sous-sous-programme 1.1.1.2 : Allocation d'incapacité exceptionnelle 24
Sous-sous-programme 1.1.1.3 : Allocation de traitement 25
Sous-sous-programme 1.1.1.4 : Autres allocations 26
Sous-programme 1.1.2 : Programme d'indemnités d'invalidité 27
Sous-sous-programme 1.1.2.1 : Indemnités d'invalidité 29
Sous-sous-programme 1.1.2.2 : Aide aux études 30
Programme 1.2 : Programme de soutien financier 31
Sous-programme 1.2.1 : Avantages financiers 33
Sous-sous-programme 1.2.1.1 : Perte de revenus 34
Sous-sous-programme 1.2.1.2 : Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes 35
Sous-sous-programme 1.2.1.3 : Prestation de retraite supplémentaire 36
Sous-sous-programme 1.2.1.4 : Allocation pour déficience permanente 37
Sous-programme 1.2.2 : Allocation aux anciens combattants 38
Programme 1.3 : Programme de soins de santé et services de réinsertion 40
Sous-programme 1.3.1 : Réadaptation 42
Sous-programme 1.3.2 : Services de transition de carrière 44
Sous-programme 1.3.3 : Avantages pour soins de santé 45
Sous-sous-programme 1.3.3.1 : Avantages pour soins de santé et services 46
Sous-sous-programme 1.3.3.2 : Programme de soins de santé – Régime de soins de santé de la fonction publique 47

Sous-programme 1.3.4 : Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) 48
Sous-sous-programme 1.3.4.1 : PAAC – Soins à domicile et autres services 50
Sous-sous-programme 1.3.4.2 : PAAC – Autres services 51
Sous-programme 1.3.5 : Soins intermédiaires et soins de longue durée 52
Sous-sous-programme 1.3.5.1 : Établissements non ministériels – PAAC 53
Sous-sous-programme 1.3.5.2 : Établissements non ministériels – Soins de longue durée 54
Sous-programme 1.3.6 : Hôpital Sainte-Anne 55
Résultat stratégique 2 : *Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance* 56
Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient 56
Sous-programme 2.1.1 : Éducation et sensibilisation du public 58
Sous-programme 2.1.2 : Cérémonies et activités 60
Sous-programme 2.1.3 : Partenariats et ententes de collaboration 62
Sous-programme 2.1.4 : Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières 64
Sous-programme 2.1.5 : Programme de funérailles et d'inhumation 66
Résultat stratégique 3 : *Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants* 68
Programme 3.1 : Bureau de l'ombudsman des vétérans 68
Services internes d'ACC 70
Section III : Renseignements supplémentaires 73
Faits saillants des états financiers 73
États financiers 74
Tableaux de renseignements supplémentaires 74
Dépenses fiscales et évaluations 74
Section IV : Coordonnées de l'organisation 75
Anciens Combattants Canada 75
Ombudsman des vétérans 75
Annexe : Définitions 77
Notes de fin de document 79

Message du ministre

C'est pour moi un grand honneur de servir les Canadiens et les Canadiennes à titre de ministre des Anciens Combattants et de ministre associé de la Défense nationale. En octobre dernier, les Canadiens et les Canadiennes ont envoyé le message clair qu'il est temps d'apporter un changement réel, et ils s'attendent à ce que nous respections nos engagements – y compris nos engagements ambitieux envers les vétérans. Je suis prêt et impatient de contribuer à tenir les promesses que nous avons faites à la population canadienne.

Ce rapport se penche sur l'exercice 2014-2015 et fait état des progrès réalisés dans plusieurs secteurs; cependant, pour ma part, je me concentre sur l'avenir Je promets aux vétérans de produire des résultats réels et d'établir à nouveau des liens forts et fondés sur le respect avec notre collectivité de vétérans.

Nos rapports publics, comme ce rapport sur le rendement, deviendront pour moi l'une des nombreuses façons de démontrer le souci profond d'atteindre les résultats et de rendre compte des progrès relatifs aux engagements, d'évaluer l'efficacité de notre travail et d'aligner nos ressources en fonction des priorités pour ainsi obtenir les résultats que les Canadiens et Canadiennes veulent et méritent.

J'assumerai mon rôle de ministre des Anciens Combattants et de ministre associé de la Défense nationale d'une manière qui reflète les valeurs que nous partageons tous, c'est-à-dire : l'inclusion, l'honnêteté, le travail assidu, la prudence financière et la générosité d'esprit. Les vétérans et leurs familles ont gagné notre respect et notre gratitude, et ils ne devraient pas à avoir à se battre contre leur propre gouvernement pour être indemnisés et obtenir du soutien.

En tant que ministre, je veillerai à m'assurer que notre gouvernement remplisse son obligation sacrée envers les vétérans et leurs familles. Je veillerai à ce que les vétérans soient traités avec bienveillance, compassion et respect et qu'ils se voient offrir les possibilités économiques qu'ils méritent. Je veillerai à m'assurer que nous honorions le service de nos vétérans et leur offrions de nouvelles possibilités de carrière, que nous facilitions leur accès aux services – y compris les services de santé mentale – et que nous déployions plus d'efforts pour appuyer les familles des vétérans du Canada. Dans mon rôle de ministre, j'établirai et maintiendrai de solides relations avec le ministre de la Défense nationale pour assurer la transition harmonieuse des membres des Forces armées canadiennes aux programmes et aux services d'Anciens Combattants Canada.

Je suis profondément reconnaissant de cette occasion qui m'est donnée de servir les vétérans du Canada alors que nous nous apprêtons à bâtir une nation encore plus prospère. Ensemble, nous travaillerons sans relâche pour honorer la confiance que les Canadiens et les vétérans nous ont accordée.

L'honorable Kent Hehr, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants
et ministre associé de la Défense nationale

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre :
- L'honorable Kent Hehr, C.P., député
- L'honorable Erin O'Toole, C.P., C.D., député
(ministre responsable en 2014-2015)

Premier dirigeant : Général (à la retraite) Walter Natynczyk, C.S.M., C.D., C.M.M., sous-ministre

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants :
- *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*[i]
- *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*[ii]
(Nouvelle Charte des anciens combattants)
- *Loi sur les pensions*[iii]

Année de création : 1923

Contexte organisationnel

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est énoncé dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces armées canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (…), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Par décret, il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Responsabilités[1]

Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada remplit son mandat en œuvrant pour le bien-être des vétérans et de leurs familles et pour la reconnaissance et la commémoration des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix.

À cette fin, le Ministère :

- assure un leadership en tant que champion des vétérans et fait la promotion de l'harmonisation et de la coordination stratégiques des avantages et des services, qu'ils soient offerts par le Ministère, d'autres partenaires fédéraux ou des organismes non gouvernementaux, ou dans le cadre de programmes provinciaux et communautaires;

- s'emploie à concevoir et à exécuter des programmes qui répondent aux besoins modernes des vétérans et de leurs familles, en menant des études et de la recherche et en étant réceptif aux suggestions des vétérans et de leurs représentants, et des partenaires;

- aide les vétérans à obtenir les soutiens et les services dont ils ont besoin, à tous les échelons du gouvernement et dans la collectivité. Anciens Combattants Canada cherche à être un chef de file dans le domaine des soins et du soutien à tous les vétérans et leurs familles.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans aide les membres et les anciens membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leurs familles et d'autres clients d'Anciens Combattants Canada, à régler des problèmes rattachés à ACC et à la Déclaration des droits des anciens combattants[iv]. L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

[1] Le libellé des responsabilités ministérielles a été mis à jour de ce qui se trouve dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015* afin de mieux tenir compte du travail actuel du Ministère.

Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes (AAP)

1 **Résultat stratégique : Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles**
- 1.1 **Programme :** Indemnités d'invalidités et de décès
  - 1.1.1 **Sous-programme :** Programme de pension d'invalidité
    - 1.1.1.1 **Sous-sous-programme :** Pensions d'invalidité
    - 1.1.1.2 **Sous-sous-programme :** Allocation d'incapacité exceptionnelle
    - 1.1.1.3 **Sous-sous-programme :** Allocation de traitement
    - 1.1.1.4 **Sous-sous-programme :** Autres allocations
  - 1.1.2 **Sous-programme :** Programme d'indemnités d'invalidité
    - 1.1.2.1 **Sous-sous-programme :** Indemnités d'invalidité
    - 1.1.2.2 **Sous-sous-programme :** Aide aux études
- 1.2 **Programme :** Programme de soutien financier
  - 1.2.1 **Sous-programme :** Avantages financiers
    - 1.2.1.1 **Sous-sous-programme :** Perte de revenus
    - 1.2.1.2 **Sous-sous-programme :** Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes
    - 1.2.1.3 **Sous-sous-programme :** Prestation de retraite supplémentaire
    - 1.2.1.4 **Sous-sous-programme :** Allocation pour déficience permanente
  - 1.2.2 **Sous-programme :** Allocation aux anciens combattants
- 1.3 **Programme :** Programme de soins de santé et services de réinsertion
  - 1.3.1 **Sous-programme :** Réadaptation
  - 1.3.2 **Sous-programme :** Services de transition de carrière
  - 1.3.3 **Sous-programme :** Avantages pour soins de santé
    - 1.3.3.1 **Sous-sous-programme :** Avantages pour soins de santé et services
    - 1.3.3.2 **Sous-sous-programme :** Programme de soins de santé – Régime de soins de santé de la fonction publique
  - 1.3.4 **Sous-programme :** Programme pour l'autonomie des anciens combattants
    - 1.3.4.1 **Sous-sous-programme :** Programme pour l'autonomie des anciens combattants – Soins à domicile et autres services
    - 1.3.4.2 **Sous-sous-programme :** Programme pour l'autonomie des anciens combattants – Autres services
  - 1.3.5 **Sous-programme :** Soins intermédiaires et soins de longue durée
    - 1.3.5.1 **Sous-sous-programme :** Établissements non ministériels – Programme pour l'autonomie des anciens combattants
    - 1.3.5.2 **Sous-sous-programme :** Établissements non ministériels – Soins de longue durée
  - 1.3.6 **Sous-programme :** Hôpital Sainte-Anne

2 **Résultat stratégique : Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance**
- 2.1 **Programme :** Programme Le Canada se souvient
  - 2.1.1 **Sous-programme :** Éducation et sensibilisation du public
  - 2.1.2 **Sous-programme :** Cérémonies et activités
  - 2.1.3 **Sous-programme :** Partenariats et ententes de collaboration
  - 2.1.4 **Sous-programme :** Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières
  - 2.1.5 **Sous-programme :** Programme de funérailles et d'inhumation

3 **Résultat stratégique : Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants**[2]
- 3.1 **Programme :** Bureau de l'ombudsman des vétérans

Services internes d'ACC

[2] Le Portefeuille inclut Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). Le Bureau de l'ombudsman des vétérans fournit de l'information et un service d'aiguillage, et traite les plaintes, les questions d'ordre systémique et les nouveaux enjeux relatifs aux programmes et aux services fournis ou administrés par Anciens Combattants Canada. Le Bureau examine également les questions d'ordre systémique liées au TACRA.

Priorités organisationnelles

Anciens Combattants Canada

Priorité	Type[3]	Résultat stratégique et programmes
Améliorer les services offerts aux vétérans et à leurs familles	Priorité permanente	**Résultat stratégique 1** Programmes ▪ 1.1 Indemnités d'invalidité et de décès ▪ 1.2 Programme de soutien financier ▪ 1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion

Sommaire des progrès

- En octobre 2014, le gouvernement du Canada a présenté sa réponse au rapport du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes (CPAC) intitulé *La Nouvelle Charte des anciens combattants : Allons de l'avant*. Le gouvernement a accepté l'esprit et l'intention de la plupart des recommandations et s'est engagé à mettre en œuvre la plupart de celles-ci selon une approche graduelle. Au cours de la première phase, le gouvernement a accepté :
  - d'améliorer les services de transition;
  - d'effectuer des modifications législatives afin de communiquer clairement la façon dont le Canada appuiera les vétérans;
  - de fournir plus de services de consultation psychologique à court terme, notamment pour les familles des vétérans;
  - de regrouper les avantages mensuels fournis par ACC en un seul paiement mensuel fiable;
  - d'élaborer un module de formation en ligne pour appuyer les dispensateurs de soins aux vétérans atteints de traumatismes liés au stress opérationnel.
- En novembre 2014, le Ministère a obtenu l'approbation pour faire des investissements considérables dans les services de santé mentale en instaurant des mesures en matière de santé mentale, nouvelles et élargies, pour les vétérans, les membres en service et leurs familles, notamment les améliorations à une nouvelle clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel, les services élargis d'une clinique satellite pour traumatismes liés au stress opérationnel, et d'autres mesures de soutien.
- Les vétérans peuvent désormais avoir accès à des renseignements personnalisés sur les avantages et les services d'ACC, faire une demande d'avantages, connaître l'état

[3] Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le *Rapport sur les plans et les priorités* ou le *Rapport ministériel sur le rendement*.

de leur demande, communiquer en toute sécurité avec ACC, et gérer leur profil de compte en ligne. Le Ministère a amélioré les services et les mesures de soutien offerts aux vétérans en ligne grâce à *Mon dossier ACC*.

- De plus, le Ministère a amélioré le soutien pour les vétérans par le dévouement qui l'anime pour l'excellence du service à ceux et celles qui ont tant sacrifié pour notre pays.

Priorité	Type	Résultat stratégique et programme
Honorer ceux et celles qui ont servi le Canada	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique 2** Programme ▪ 2.1 Programme Le Canada se souvient

Sommaire des progrès

- L'année 2014 a été marquée par une étape importante soulignant le 100e anniversaire du début de la Première Guerre mondiale, le 75e anniversaire de l'entrée du Canada dans la Seconde Guerre mondiale, et la fin de la mission canadienne en Afghanistan. Anciens Combattants Canada a profité de cette occasion pour célébrer notre longue et fière tradition de service à la défense de la paix et de la liberté. Des cérémonies ont été organisées au Canada et à l'étranger, et des documents et des ressources d'apprentissage pour la Semaine des vétérans ont été créés pour sensibiliser les Canadiens, notamment les jeunes, et les faire participer aux activités commémoratives.

- Le 11 novembre 2014, le Monument commémoratif de guerre du Canada a été inauguré de nouveau pour rendre hommage à tous ceux qui ont servi dans le passé, qui servent aujourd'hui et qui serviront dans l'avenir. Pour veiller à ce que ce monument porte les dates des cinq engagements militaires qui ont coûté le plus cher au Canada en termes de vies perdues, on y a ajouté les dates de la mission canadienne en Afghanistan et celles de la guerre d'Afrique du Sud, qui ont été inscrites à côté des dates des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée.

- ACC a fourni le financement pour divers projets commémoratifs qui ont permis aux Canadiens de participer à des activités commémoratives partout au Canada. Ce financement a servi à la restauration de cénotaphes et de monuments, ainsi qu'à des activités de participation des collectivités telles que des cérémonies commémoratives.

- Le Ministère a achevé des plans pour la construction d'un centre d'accueil permanent au Monument national du Canada à Vimy, en France, et d'un monument national commémoratif de la mission canadienne en Afghanistan à Ottawa, cette construction devant être achevée en 2017.

Priorité	Type	Résultat stratégique, programme et sous-programme
Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne	Priorité permanente	**Résultat stratégique 1** Programme ▪ 1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion Sous-programme ○ 1.3.6 Hôpital Sainte-Anne

Sommaire des progrès

- ACC a conclu des négociations et parachevé l'entente de transfert avec la province du Québec pour transférer l'Hôpital Sainte-Anne à la province. Toutes les parties ont signé l'entente le 16 avril 2015.

- Pendant les négociations, le Ministère a assuré la prestation continue de soins et de services de grande qualité aux vétérans dans la langue officielle de leur choix et a protégé les intérêts des employés de l'Hôpital Sainte-Anne.

Priorité	Type	Programme
Moderniser le Ministère	Priorité déjà établie	Programme ▪ 4.1 Services internes

Sommaire des progrès

Le Ministère a modernisé les activités au moyen de certaines initiatives, dont voici les plus importantes :

- Accroître la capacité technologique d'offrir des avantages et des services :
  - Amélioration de l'application en ligne *Mon dossier ACC* pour permettre aux vétérans d'avoir accès à des renseignements personnalisés sur les avantages et les services d'ACC, de faire une demande en ligne, de suivre l'état des demandes, de communiquer directement avec divers employés d'ACC (y compris les gestionnaires de cas) grâce à la messagerie sécurisée, et de gérer leur profil de compte.

- Mettre à niveau les systèmes et les services internes :
  - Mise en œuvre d'une interface de bureau virtuelle (IBV), fournissant au personnel et aux organismes partenaires l'accès à un bureau d'ordinateur standard, peu importe où il se trouve. L'IBV a accru la mobilité des gestionnaires de cas pour servir les vétérans, amélioré la sécurité en ligne, écourté le temps nécessaire à l'expansion des activités vers de nouveaux emplacements, et éliminé le besoin d'utiliser des serveurs désuets dans chaque emplacement.
  - Mise en œuvre d'un système de gestion des documents et des dossiers de l'entreprise (GCDocs), en partenariat avec Services partagés Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, pour créer, recueillir et conserver des renseignements et des documents. Lorsque ce système sera entièrement opérationnel, il permettra aux employés d'échanger, d'organiser, d'évaluer, de trouver et d'éliminer facilement des renseignements, tout en offrant un contrôle sécurisé de l'accès.

- Normaliser les systèmes et les services de soutien :
  - Collaboration avec Services partagés Canada dans l'Initiative de transformation des services de courriel et le regroupement des centres de données.
  - Achèvement de la préparation technique pour appuyer le Projet de modernisation des services et des systèmes de paye du gouvernement du Canada;
  - Contribution à *Mes RHGC 9.1*, qui permettra aux Canadiens d'obtenir de meilleurs services de Ressources Humaines (RH) pour la fonction publique du Canada, en regroupant plus de 40 applications de RH en un système standard central.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV)

Priorité	Type	Résultat stratégique et programme
Favoriser le traitement juste de la communauté des vétérans	Priorité permanente	**Résultat stratégique 3** Programme ▪ Bureau de l'ombudsman des vétérans

Sommaire des progrès

- Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a continué d'apporter une aide directe, au moyen d'activités d'intervention précoce, pour assurer une résolution rapide des plaintes, des demandes de renseignements et des aiguillages.
  - Communication avec 5 510 clients donnant lieu à 1 628 nouveaux cas, dont 1 388 ont été réglés et fermés.
  - Lancement et examen de trois programmes ministériels fournissant des services et des avantages, et publication des documents suivants :
    - *Rapport de suivi : le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable*;
    - *Appuyer les vétérans atteints d'une déficience grave : Rapport sur l'allocation pour déficience permanente et le supplément à l'allocation pour déficience permanente prévus par la Nouvelle Charte des anciens combattants*;
    - *Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : Un examen des options d'aide à la vie autonome pour les vétérans*;
  - Examen de 14 questions récentes liées à la Nouvelle Charte des anciens combattants, aux avantages pour soins de santé et aux prestations d'invalidité.

- Prise de contact avec des vétérans et d'autres intervenants par l'entremise de la sensibilisation.
  - Intervention lors de six commissions parlementaires et du caucus ouvert des sénateurs libéraux;
  - Réunion du Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans;
  - 72 entrevues avec les médias, et 686 mentions dans les médias;
  - Rencontre avec des vétérans, des membres des FAC, la GRC, des députés et d'autres parties intéressées, lors d'assemblées publiques dans différentes villes du pays;
  - Présence à la cérémonie visant à commémorer la bataille de la crête de Vimy, à l'activité soulignant le 70e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie – Cérémonies commémoratives à Juno Beach, au 70e anniversaire de la campagne d'Italie, et au 75e anniversaire du début de la participation du Canada à la Seconde Guerre mondiale;
  - Présence à de nombreuses cérémonies du jour du Souvenir et discours lors de plusieurs événements et tribunes;
  - Publication de plus de 60 articles (dont blogues, communiqués de presse, articles d'opinion, avis aux médias et articles en collaboration spéciale);
  - Prise de contact avec le public canadien par l'intermédiaire de réseaux sociaux, tels que le site Web du BOV (plus de 49 000 appels de fichiers), Facebook, Twitter et YouTube.

- Poursuite de la réponse de façon indépendante aux demandes par l'entremise de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Analyse des risques

Principaux risques

La gestion intégrée des risques constitue un aspect fondamental de la gestion moderne. Elle veille à ce que les risques soient compris, gérés, communiqués et intégrés à un processus de prise de décisions éclairées et d'établissement des priorités. Une gestion des risques efficace permet aux décideurs de prendre en compte les incertitudes et les défis de façon proactive. Les risques du Ministère sont de plus en plus bien gérés et axés sur les questions qui préoccupent le plus les vétérans. Les risques indiqués dans le présent rapport ont été mis à jour depuis la publication du *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015*.

Le tableau ci-dessous indique les trois principaux risques externes du Ministère et les mesures qui sont prises pour les atténuer.

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes
1. Les efforts du Ministère en vue de simplifier l'accès aux avantages et services qu'il offre peuvent ne pas répondre aux attentes des vétérans.	Anciens Combattants Canada : • continuera d'harmoniser le processus de décision pour les programmes d'envergure comme les pensions et les indemnités d'invalidité; • mettra en œuvre des initiatives de formation nationales pour améliorer encore davantage les services offerts aux vétérans; • collaborera avec le ministère de la Défense nationale et ses autres partenaires afin d'assurer la prestation harmonieuse des avantages et des services.	Résultat stratégique 1
2. Les vétérans peuvent avoir trop peu d'information sur les programmes et les services qui leur sont offerts pour accéder à ceux-ci.	Anciens Combattants Canada : • améliorera la visibilité et le profil de l'information contenue sur son site Web concernant les programmes et les services; • révisera davantage la correspondance ministérielle pour s'assurer qu'elle est claire et facile à comprendre; • s'assurera que son personnel a accès à des outils et des renseignements à jour et clairs, qui lui permet de fournir un excellent service aux vétérans.	Résultat stratégique 1

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes
3. Le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne à la province du Québec pourrait ne pas se produire d'ici la date prévue, soit le 1er avril 2016.	Anciens Combattants Canada continuera à : • travailler diligemment avec le gouvernement du Québec pour un transfert réussi de l'Hôpital, tout en assurant un excellent service pour les vétérans; • s'assurer que les employés sont tenus au courant des développements et qu'ils sont appuyés pendant qu'ils se préparent pour le transfert.	Résultat stratégique 1 Sous-sous-programme 1.3.6

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
Anciens Combattants Canada	3 571 188 757	3 571 188 757	3 600 128 506	3 372 301 470	(198 887 287)
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5 790 009	5 790 009	5 312 011	4 578 484	(1 211 525)
Total	3 576 978 766	3 576 978 766	3 605 440 517	3 376 879 954	(200 098 812)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

	Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (réel moins prévu) 2014-2015
Anciens Combattants Canada	2 796,0	2 873,1	77,1
Bureau de l'ombudsman des vétérans	38,0	33,4	(4,6)
Total	2 834,0	2 906,5	72,5

Sommaire du rendement budgétaire

Anciens Combattants Canada établit son budget annuel afin de bien servir les vétérans admissibles ayant besoin d'avantages et de services. L'établissement de prévisions constitue un volet de ce processus et permet de s'assurer que les fonds sont suffisants pour servir tous les vétérans admissibles qui pourraient avoir besoin d'aide au cours d'une année donnée.

Naturellement, le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur le besoin et l'admissibilité des vétérans. Autrement dit, ces derniers reçoivent les avantages auxquels ils ont droit, que le nombre de demandeurs s'élève à 10 ou à 10 000. Même si l'établissement de prévisions permet de s'assurer que des fonds suffisants sont disponibles, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui font réellement une demande pour se prévaloir du programme ou du service. Le processus budgétaire du gouvernement est conçu pour tenir compte de ces fluctuations comme faisant normalement partie de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés aux vétérans canadiens, ce qui explique les changements qui se produiront dans les dépenses prévues et réelles d'un exercice à l'autre.

Comme il a été mentionné plus haut, le Ministère a dépensé 3,377 milliards de dollars en 2014-2015, dont 90 % représentent des paiements versés aux vétérans, à leurs familles et à d'autres bénéficiaires de programme. L'écart entre les dépenses prévues et réelles est en grande partie attribuable à l'inscription aux programmes, qui est inférieure aux prévisions pour 2014-2015. Il s'agit d'une fluctuation normale, vu que l'établissement des prévisions est habituellement effectué plusieurs mois avant la période de déclaration.

Sommaire du rendement budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (en dollars)

Résultats stratégiques, programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013
Résultat stratégique 1 : Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles								
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	2 131 096 720	2 131 096 720	2 075 599 433	2 055 439 887	2 100 661 441	2 017 365 900	2 099 828 254	2 141 827 143
1.2 Programme de soutien financier	223 360 801	223 360 801	228 636 029	254 152 298	245 424 228	205 167 882	163 442 979	120 356 006
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 100 616 904	1 100 616 904	1 071 070 613	1 062 766 538	1 121 838 509	1 026 146 338	1 118 351 751	1 095 616 261
Résultat Stratégique 1 Sous-total	**3 455 074 425**	**3 455 074 425**	**3 375 306 075**	**3 372 358 723**	**3 467 924 178**	**3 248 680 120**	**3 381 622 984**	**3 357 799 410**
Résultat stratégique 2 : Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance								
2.1 Programme Le Canada se souvient	50 034 622	50 034 622	50 557 923	47 029 991	54 111 348	45 528 370	41 150 530	42 969 111
Résultat stratégique 2 Sous-total	50 034 622	50 034 622	50 557 923	47 029 991	54 111 348	45 528 370	41 150 530	42 969 111
Résultat stratégique 3 : Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants								
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	5 790 009	5 790 009	5 779 872	5 775 308	5 312 011	4 578 484	4 953 006	5 073 438
Résultat stratégique 3 Sous-total	5 790 009	5 790 009	5 779 872	5 775 308	5 312 011	4 578 484	4 953 006	5 073 438
Services internes								
Services internes Sous-total	66 079 710	66 079 710	66 553 105	66 184 186	78 092 980	78 092 980	85 846 369	80 385 882
Total	**3 576 978 766**	**3 576 978 766**	**3 498 196 975**	**3 491 348 208**	**3 605 440 517**	**3 376 879 954**	**3 513 572 889**	**3 486 227 841**

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

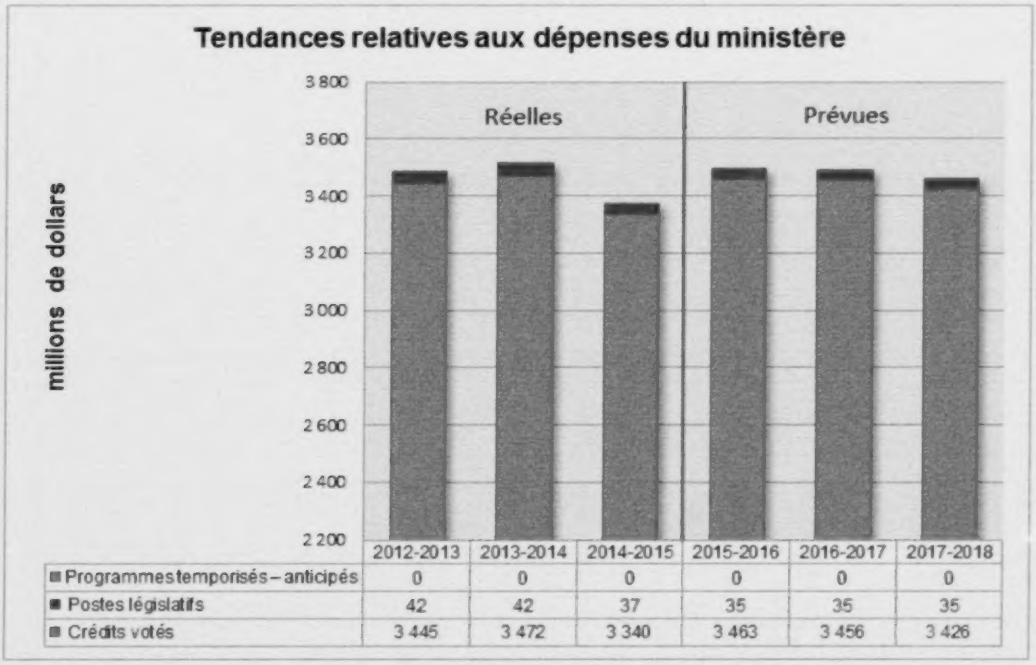
Harmonisation des dépenses réelles pour 2014-2015 avec le cadre pangouvernemental[v] (en dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2014-2015
1) Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles.	1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	2 017 365 900
	1.2 Programme de soutien financier	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	205 167 882
	1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	Affaires sociales	Des Canadiens en santé	1 026 146 338
2) Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.	2.1 Programme Le Canada se souvient	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	45 528 370
3) Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants.	3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	4 578 484

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	2 360 247 530	2 227 112 266
Affaires sociales	1 150 651 526	1 071 674 708
Affaires internationales	–	–
Affaires gouvernementales	–	–

Tendances relatives aux dépenses du Ministère



	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Programmes temporisés – anticipés	0	0	0	0	0	0
Postes législatifs	42	42	37	35	35	35
Crédits votés	3 445	3 472	3 340	3 463	3 456	3 426

Comme l'indique le sommaire du rendement budgétaire, les dépenses d'Anciens Combattants Canada fluctuent d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur le besoin et l'admissibilité des vétérans.

Les changements démographiques au sein de la population de vétérans donnent lieu à une baisse du nombre de vétérans ayant servi en temps de guerre qui font une demande d'avantages tandis que le nombre de vétérans qui veulent s'inscrire aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants continue d'augmenter. Les dépenses ministérielles en 2014-2015 étaient inférieures à celles des exercices précédents en raison d'une diminution des dépenses des programmes plus conventionnels d'ACC tels que les pensions d'invalidité (diminution de 90 millions de dollars par rapport à 2013-2014). Cette diminution a été compensée en partie par l'augmentation des dépenses dans le cadre des programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, p. ex. les indemnités d'invalidité, les allocations pour perte de revenus et les prestations de retraite supplémentaires. Les projections démographiques actuelles prévoient qu'au cours des quatre prochaines années, le nombre de personnes qui s'inscrivent aux programmes conventionnels d'ACC continuera de diminuer, surtout pour les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. À mesure que de nouveaux programmes sont mis en place, le nombre de vétérans des FAC s'inscrivant aux programmes continuera d'augmenter et la demande liée aux programmes existants de la Nouvelle Charte des anciens combattants se poursuivra.

C'est pourquoi, en raison des prévisions pour la demande et les nouvelles initiatives en cours, le Ministère prévoit une augmentation des dépenses en 2015-2016.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits votés et des dépenses législatives d'Anciens Combattants Canada, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2015*[vi], sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada[vii].

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique 1 : *Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles*

Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès

Description : Ce programme vient en aide aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes et aux membres de leurs familles admissibles – survivants, conjoints ou conjoints de fait, personnes à leur charge – ainsi qu'aux civils admissibles dont la vie a été affectée de manière permanente à la suite de services rendus à leur pays. Pour reconnaître les conséquences des invalidités ou décès liées aux services rendus, une indemnité est versée sous la forme : de pension d'invalidité mensuelle; d'indemnités d'invalidité forfaitaires, d'un paiement annuel ou d'une combinaison des deux; et d'allocations mensuelles. Le montant est accordé en fonction de la gravité de l'incapacité et de son impact sur le fonctionnement quotidien. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
2 131 096 720	2 131 096 720	2 100 661 441	2 017 365 900	(113 730 820)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])[4]

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
582,0	632,0	50,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les invalidités liées au service des vétérans admissibles sont reconnues	Le pourcentage de décisions favorables rendues concernant des prestations d'invalidité ne nécessitant pas de révisions ou d'appels	80 %	89 %

[4] Ce *Rapport ministériel sur le rendement de 2014-2015* utilise la même approche d'affectation du personnel ayant servi à produire le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015*, afin d'assurer l'uniformité. Le Ministère a adapté la façon dont il affecte les employés et les tâches qu'il leur confie pour refléter de manière plus exacte là où les ressources sont nécessaires pour servir les vétérans. Cette nouvelle approche est prise en compte dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016*. Par conséquent, certains programmes affichent un changement important dans le nombre d'employés par rapport aux exercices précédents.

Analyse du rendement et leçons retenues

Anciens Combattants Canada a dépassé la cible de rendement établi pour ce programme, en partie en instaurant deux initiatives :

- Les arbitres appellent désormais les demandeurs de prestations d'invalidité qui, en l'absence de nouveaux renseignements, ne seraient pas admissibles à ces prestations pour aucune affection faisant l'objet de leur demande. Les arbitres sont en mesure de confirmer si le vétéran dispose d'autres renseignements qui leur permettraient de trancher en sa faveur. Ce nouveau processus a contribué à une augmentation du taux de décisions favorables pour les demandes en première instance.

- Un nouveau modèle décisionnel a été mis en place, qui permet de simplifier et d'accélérer le traitement de demandes pour certaines affections médicales – ce qui a pour effet d'éliminer un niveau administratif pour les demandeurs.

Le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande. Même si l'établissement de prévisions permet de s'assurer que des fonds suffisants sont disponibles, les dépenses ne sont engagées que pour les vétérans qui font une demande pour se prévaloir du programme ou du service. L'écart entre les dépenses prévues et réelles dans le Programme 1.1 est en grande partie attribuable à l'inscription aux programmes, qui est inférieure aux prévisions. Il s'agit d'une fluctuation normale, vu que l'établissement des prévisions est habituellement effectué plusieurs mois avant la période de déclaration et repose sur des hypothèses qui peuvent varier d'un exercice à l'autre.

Sous-programme 1.1.1 : Programme de pension d'invalidité

Description : Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux vétérans admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et aux vétérans qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006, aux survivants et personnes à leur charge ainsi qu'aux civils qui subissent les effets d'un handicap ou d'une mort imputables au service militaire. Une indemnité est versée sous la forme d'une pension d'invalidité mensuelle. Les bénéficiaires de cette pension qui sont hospitalisés ou qui reçoivent des soins ambulatoires en raison de leur état sont indemnisés et peuvent recevoir une allocation supplémentaire pour la période des soins. Ce programme indemnise également les bénéficiaires qui ressentent les effets d'un handicap dans leur vie personnelle que ce soit pour leurs vêtements, les besoins d'assistance pour répondre à leurs besoins personnels et pour des besoins de soins de santé exceptionnels. Cette indemnité est donnée mensuellement. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
1 569 540 360	1 508 804 786	(60 735 574)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
291,0	316,0	25,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande de pension d'invalidité	Le pourcentage de décisions d'invalidité rendues en 12 semaines	80 %	64 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a poursuivi l'examen de ses processus de règlement afin d'améliorer le service aux vétérans. Par exemple, les arbitres appellent désormais les demandeurs de prestations d'invalidité qui, en l'absence de nouveaux renseignements, ne seraient pas admissibles à ces prestations pour aucune affection faisant l'objet de leur demande. Les arbitres sont en mesure de confirmer si le vétéran dispose d'autres renseignements qui leur permettraient de trancher en sa faveur. Ce nouveau processus a contribué à une augmentation du taux de décisions favorables pour les demandes en première instance.

D'autres mesures ont été prises pour accélérer la prise de décisions, notamment par le financement alloué au titre du budget de 2015 afin d'embaucher des employés permanents et temporaires à toutes les étapes du processus lié aux prestations d'invalidité pour fournir un service rapide et de qualité aux vétérans. Un nouveau modèle décisionnel a également été mis en place, permettant ainsi de simplifier et d'accélérer le traitement de demandes pour certaines affections médicales – ce qui a pour effet d'éliminer un niveau administratif pour les demandeurs. Le Ministère envisage l'élaboration d'autres modèles décisionnels similaires.

Sous-sous-programme 1.1.1.1 : Pensions d'invalidité

Description : Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux membres et aux vétérans admissibles des Forces armées canadiennes qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006, aux survivants et aux personnes à leur charge, ainsi qu'aux civils qui subissent les effets d'une invalidité ou d'une mort imputable au service militaire. En vertu de la *Loi sur les pensions*, une indemnité est versée sous la forme d'une pension d'invalidité mensuelle. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
1 464 269 907	1 403 782 863	(60 487 044)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
279,4	303,4	24,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement les paiements de leur pension d'invalidité	Le pourcentage de paiements traités dans la semaine suivant la décision favorable concernant une première demande de pension d'invalidité	80 %	69 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Les allocations de fonds au titre du budget de 2015 serviront à embaucher d'autres employés responsables des prestations d'invalidité pour veiller à ce que les vétérans touchent leurs prestations en temps opportun.

Sous-sous-programme 1.1.1.2 : Allocation d'incapacité exceptionnelle

Description : Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux membres et aux vétérans admissibles des Forces armées canadiennes qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006 ainsi qu'aux civils admissibles qui subissent les effets d'une invalidité imputable au service militaire entraînant des besoins de santé exceptionnels. Les bénéficiaires d'une pension correspondant à 98 % ou plus du taux de pension et qui souffrent d'une incapacité exceptionnelle causée ou découlant de l'invalidité pour laquelle ils reçoivent une pension ont droit à une indemnité mensuelle. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
14 325 254	15 064 803	739 549

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
5,8	6,3	0,5

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur allocation d'incapacité exceptionnelle	Le pourcentage de décisions sur les allocations d'incapacité exceptionnelle rendues en 12 semaines	80 %	86 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a effectué des changements en 2013-2014 pour améliorer la façon dont il fait le suivi des demandes d'allocation d'incapacité exceptionnelle (AIE), en assure la surveillance et en fait rapport. Cet effort a permis d'améliorer les délais de traitement de l'AIE en 2014-2015.

Sous-sous-programme 1.1.1.3 : Allocation de traitement

Description : Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux membres et aux vétérans admissibles des Forces armées canadiennes qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006, ainsi qu'aux civils admissibles qui subissent les effets d'une invalidité imputable au service militaire. Les bénéficiaires de cette pension qui sont hospitalisés ou qui reçoivent des soins ambulatoires en raison de leur état sont indemnisés et peuvent recevoir une allocation supplémentaire pour la période des soins correspondant à 100 % du taux de pension. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
795 127	710 249	(84 878)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
1,7	1,9	0,2

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles sont indemnisés pendant les périodes de soins aigus en raison de leur affection indemnisée	Le nombre de personnes ayant reçu une allocation pour soins pendant l'année financière	200	184

Analyse du rendement et leçons retenues

Le nombre de bénéficiaires du programme d'allocation de traitement connaît une baisse stable. Au cours des cinq prochaines années, on prévoit que ce nombre continuera de diminuer, ce qui correspond à la baisse du nombre de bénéficiaires de pension d'invalidité.

Sous-sous-programme 1.1.1.4 : Autres allocations

Description : Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux membres et aux vétérans admissibles des Forces armées canadiennes qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006, ainsi qu'aux civils admissibles qui vivent avec une invalidité attribuable au service. Ce programme reconnaît et indemnise également les bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui ressentent les effets particuliers qu'une invalidité peut avoir sur leurs vêtements. Les bénéficiaires d'une indemnisation frappés d'une invalidité totale, attribuable ou non au service militaire, et qui requièrent des soins reçoivent une aide pour soins sous forme d'une allocation mensuelle. L'aide aux études peut être donnée aux personnes à la charge de vétérans décédés en raison de leur service militaire ou qui touchaient une indemnisation au taux de 48 % ou plus au moment de la mort. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
90 150 072	89 246 871	(903 201)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
4,1	4,4	0,3

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'indemnité spéciale pour une allocation de vêtements et une allocation pour soins	Le pourcentage de décisions au sujet de l'indemnité spéciale (allocation pour soins, allocation de vêtements) rendues en 6 semaines	80 %	87 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Les améliorations aux processus opérationnels amorcées en 2013-2014 ont aidé le Ministère à dépasser sa cible de rendement pour 2014-2015, 87 % des décisions touchant l'allocation pour soins et l'allocation vestimentaire ayant été prises dans un délai de six semaines.

Sous-programme 1.1.2 : Programme d'indemnités d'invalidité

Description : Selon la Nouvelle Charte des anciens combattants en vigueur depuis le 1er avril 2006, ce programme reconnaît et indemnise les membres des Forces armées canadiennes et les vétérans qui sont admissibles. Dans certains cas, le programme indemnise également le conjoint ou conjoint de fait survivant ainsi que les enfants à charge survivants. Les indemnités sont données en cas de décès, de détention et pour les effets non économiques d'une invalidité liée au service, y compris la douleur et la souffrance, la perte fonctionnelle et les effets d'une déficience permanente sur la vie des membres des Forces armées canadiennes, des vétérans et de leurs familles. Ce programme reconnaît et dédommage également les bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité qui ressentent les effets qu'un handicap peut avoir sur leurs vêtements. Cette indemnité est versée sous la forme d'une somme forfaitaire, d'un ou de paiements annuels ou d'une combinaison des deux, et d'une allocation mensuelle pour vêtements. Une aide aux études est prévue pour les enfants ou les personnes à charge de vétérans ou de membres des Forces armées canadiennes décédés en raison de leur service militaire. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
561 556 360	508 561 114	(52 995 246)[5]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
291,0	316,0	25,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'indemnité d'invalidité	Le pourcentage de décisions au sujet des indemnités d'invalidité rendues en 12 semaines	80 %	41 %

[5] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est principalement attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait aux indemnités d'invalidité fondées sur la demande.

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a poursuivi l'examen de ses processus de règlement afin d'améliorer le service aux vétérans. Les arbitres appellent désormais les demandeurs de prestations d'invalidité qui, en l'absence de nouveaux renseignements, ne seraient pas admissibles à ces prestations pour aucune affection faisant l'objet de leur demande. Les arbitres sont en mesure de confirmer si le vétéran dispose d'autres renseignements qui leur permettraient de trancher en sa faveur. Ce nouveau processus a contribué à une augmentation du taux de décisions favorables pour les demandes en première instance.

D'autres mesures ont été prises pour accélérer la prise de décisions, notamment par le financement alloué au titre du budget de 2015 afin d'embaucher des employés permanents et temporaires à toutes les étapes du processus lié aux prestations d'invalidité pour fournir un service rapide et de qualité aux vétérans.

Le Ministère a recours à des modèles décisionnels fondés sur des données probantes, qui tiennent compte d'environ 30 % de toutes les décisions en première instance concernant les prestations d'invalidité. Il envisage l'élaboration d'autres modèles décisionnels similaires.

Le Ministère collabore également avec ses partenaires pour accélérer l'accès aux documents médicaux relatifs au service. Les investissements dans des ressources supplémentaires pour le ministère de la Défense nationale (MDN), et la migration continue des dossiers numériques et des processus, ont permis d'améliorer considérablement les délais de traitement des documents détenus par le MDN et les FAC.

Sous-sous-programme 1.1.2.1 : Indemnités d'invalidité

Description : Ce programme reconnaît et indemnise les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes atteints d'invalidité. Dans certains cas, le programme indemnise également les conjoints ou conjoints de fait survivant ainsi que les enfants à la charge des survivants. Les indemnités sont données en cas de décès, de détention et pour les effets non économiques d'une invalidité liée au service, y compris la douleur et la souffrance, la perte fonctionnelle et les effets d'une déficience permanente sur la vie des membres et des vétérans des Forces armées canadiennes et de leurs familles. Ce programme reconnaît et indemnise également les bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité qui ressentent les effets particuliers qu'une invalidité peut avoir sur leurs vêtements. Cette indemnité est donnée sous la forme d'une somme d'argent et d'une allocation mensuelle. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
560 780 259	507 729 145	(53 051 114)[6]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
290,4	315,4	25,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement les paiements de leur indemnité d'invalidité	Le pourcentage de paiements d'une première demande d'indemnité d'invalidité, traités dans la semaine suivant la décision du vétéran relative au mode de paiement	80 %	92 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Parmi les 5 500 paiements traités pour une première demande d'indemnités d'invalidité, 92 % ont été effectués dans un délai d'une semaine suivant la réception de la décision du vétéran quant au mode de paiement souhaité.

[6] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est principalement attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait aux indemnités d'invalidité fondées sur la demande.

Sous-sous-programme 1.1.2.2 : Aide aux études

Description
Le programme reconnaît et indemnise les personnes à la charge de membres des Forces armées canadiennes ou de vétérans décédés en raison de leur service militaire qui y sont admissibles. Cette aide peut être donnée pour une période de quatre ans ou 36 mois d'enseignement afin de défrayer des études universitaires, collégiales ou de commerce. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
776 101	831 969	55 868

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
0,6	0,6	0,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les enfants à charge d'un vétéran ou militaire décédé et admissible reçoivent une aide financière pour faire des études supérieures	Le nombre d'enfants à charge ayant fait des études supérieures dans le cadre du Programme d'aide à l'éducation	75	112

Analyse du rendement et leçons retenues

Cent douze enfants à charge ont bénéficié d'un soutien grâce au Programme d'aide à l'éducation, qui verse des prestations libres d'impôt aux étudiants postsecondaires pour couvrir leurs dépenses telles que les frais de scolarité, les livres et d'autres fournitures scolaires, ainsi que des indemnités de subsistance mensuelles.

Programme 1.2 : Programme de soutien financier

Description : Ce programme offre une allocation de soutien du revenu pour les vétérans des Forces armées canadiennes admissibles, les civils admissibles et leurs survivants. L'objectif de ce programme est de s'assurer que les bénéficiaires profiteront d'un revenu suffisant pour répondre à leurs besoins fondamentaux. Il reconnaît les effets du service en temps de guerre pour les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Ce soutien au revenu peut être versé sous forme d'une allocation mensuelle aux anciens combattants. Le programme prévoit également un soutien économique pour les vétérans des Forces armées canadiennes, leurs survivants, leur conjoint ou conjoint de fait et les personnes à leur charge. L'objectif est de contrer l'impact que pourrait avoir une fin de carrière, une blessure subie en service ou un décès sur la capacité d'un vétéran des Forces armées canadiennes à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite.

L'indemnité est fournie sous la forme d'un paiement de soutien du revenu mensuel. Une indemnité forfaitaire de retraite complémentaire est offerte à ceux souffrant d'une invalidité totale et permanente. Il existe aussi une allocation mensuelle pour ceux qui souffrent d'une invalidité grave et permanente. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
223 360 801	223 360 801	245 424 228	205 167 882	(18 192 919)[7]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
39,0	42,1	3,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les besoins des vétérans et d'autres bénéficiaires admissibles en matière de nourriture, logement, vêtements, soins de santé et déplacement sont comblés	Le pourcentage de vétérans bénéficiaires de l'allocation pour perte de revenus dont le revenu familial est supérieur des mesures de faible revenu	90 %	94 %

[7] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est principalement attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait au Programme de soutien financier fondées sur la demande.

Analyse du rendement et leçons retenues

Le personnel chargé de l'exécution des programmes continue de recevoir un soutien de spécialistes et de la formation liés au Programme de soutien financier. Ces mesures de soutien ont permis de fournir rapidement des avantages et des services à plus de 8 000 vétérans et leurs familles.

ACC continue de procéder à l'examen et à la simplification des documents écrits pour qu'ils soient clairs et faciles à comprendre par les vétérans.

Sous-programme 1.2.1 : Avantages financiers

Description : Le programme apporte un soutien économique aux vétérans admissibles, aux survivants, au conjoint ou au conjoint de fait et aux personnes à leur charge pour contrer l'impact économique d'une fin de carrière, d'une blessure en service ou d'un décès sur la capacité d'un vétéran à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite. Un soutien est accordé à ceux qui sont admissibles au Programme de réadaptation; ceux qui ont terminé le programme et n'ont pas encore trouvé d'emploi; ceux qui étaient admissibles au programme, mais qui sont incapables d'y participer en raison d'une déficience permanente et grave; ceux qui ont reçu des indemnités d'invalidité en raison d'un état physique ou mental ayant provoqué des déficiences graves et permanentes pour lesquelles des services de réadaptation étaient approuvés. L'indemnité est fournie sous la forme de paiements mensuels de soutien au revenu. Un montant forfaitaire de prestation de retraite supplémentaire est offert à ceux qui souffrent d'une invalidité totale et permanente. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
207 068 831	195 190 238	(11 878 593)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
33,2	35,8	2,6

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans et d'autres bénéficiaires admissibles sont en mesure de payer : nourriture, logement, vêtements, soins de santé et déplacement sont comblés	Le pourcentage de vétérans des Forces armées canadiennes signalant que le revenu touché pendant le Programme de réadaptation suffisait à répondre aux dépenses de base de la vie quotidienne	70 %	92 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Au cours des trois dernières années, 92 % des personnes ayant fourni des renseignements après avoir participé au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle ont déclaré que leurs revenus pendant leur participation étaient suffisants pour subvenir à leurs frais de subsistance de base, dépassant ainsi la cible de rendement, soit 75 %.

Sous-sous-programme 1.2.1.1 : Perte de revenus

Description : Ce programme reconnaît les répercussions économiques que la fin d'une carrière militaire ou une invalidité imputable au service peuvent avoir sur la capacité des vétérans à générer des revenus à la suite de leur libération des Forces armées canadiennes. Dans le but d'assurer que leurs besoins fondamentaux sont satisfaits, les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes prenant part au Programme de réadaptation d'ACC reçoivent une allocation de remplacement de revenu garantissant que leur traitement ne tombe pas sous le seuil de 75 % du salaire brut qu'ils recevaient avant de quitter les Forces. Dans l'éventualité où un vétéran participant au Programme de réadaptation se trouvait dans l'incapacité d'occuper un emploi lucratif et convenable, une allocation lui sera versée jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 65 ans. L'allocation de soutien du revenu peut être versée aux survivants ou aux orphelins d'un vétéran dont le décès est imputable à une blessure ou à une maladie liée au service, et ce, jusqu'à la date où celui-ci aurait atteint l'âge de 65 ans. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
169 637 190	159 356 822	(10 280 368)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
25,5	27,6	2,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur allocation pour perte de revenus	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation pour perte de revenus rendues en 4 semaines	80 %	86 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Parmi les 1 700 décisions prises concernant l'allocation pour perte de revenus, 86 % l'ont été dans un délai de quatre semaines, dépassant ainsi la cible de rendement, soit 80 %.

Un processus de vérification du revenu annuel pour les bénéficiaires de l'allocation pour perte de revenus permet de s'assurer que les bénéficiaires reçoivent le soutien financier auquel ils ont droit.

Sous-sous-programme 1.2.1.2 : Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes

Description : Ce programme vise à garantir que les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes qui y sont admissibles jouissent d'un niveau de revenu leur permettant de répondre à leurs besoins essentiels pendant qu'ils cherchent un emploi. Une allocation mensuelle temporaire est versée aux vétérans qui ont achevé avec succès le Programme de réadaptation d'ACC et qui ont la capacité de trouver un emploi lucratif, mais qui n'ont pas encore obtenu un emploi. Les survivants et les orphelins d'un vétéran sont également admissibles sous certaines conditions. Le bénéficiaire du programme doit participer à un programme de placement approuvé et répondre aux critères de l'évaluation des revenus pour demeurer admissible. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
584 425	983 920	399 495

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
3,0	3,2	0,2

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes rendues en 4 semaines	80 %	85 %

Analyse du rendement et leçons retenues

La cible de rendement pour le programme d'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes a été dépassée, 85 % des demandes ayant été traitées dans un délai de quatre semaines.

Sous-sous-programme 1.2.1.3 : Prestation de retraite supplémentaire

Description : Ce programme offre une compensation aux vétérans des Forces armées canadiennes qui ne sont pas à même de contribuer à un régime de pension en raison de leur incapacité à travailler après leur libération des Forces. Pour être jugés admissibles, les vétérans doivent être atteints d'une invalidité totale et permanente conformément à l'évaluation réalisée dans le cadre du Programme de réadaptation d'ACC et avoir droit à des allocations pour perte de revenus à long terme. Un montant forfaitaire équivalant à 2 % du montant total de l'allocation pour perte de revenus perçue par un vétéran est généralement payé lorsque celui-ci atteint l'âge de 65 ans. Cette prestation peut être versée aux survivants ou aux orphelins d'un vétéran dont le décès est imputable à une blessure ou à une maladie liée au service, et ce, jusqu'à la date où celui-ci aurait atteint l'âge de 65 ans. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
104 158	95 020	(9 138)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
0,4	0,4	0,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande de prestation de retraite supplémentaire	Le pourcentage de décisions relatives à la prestation de retraite supplémentaire rendues en 4 semaines	80 %	91 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a traité 91 % des décisions liées à la prestation de retraite supplémentaire dans un délai de quatre semaines, dépassant ainsi la cible de rendement de 80 %.

Sous-sous-programme 1.2.1.4 : Allocation pour déficience permanente

Description : Ce programme tient compte des répercussions économiques pour les vétérans des Forces armées canadiennes qui doivent vivre avec une invalidité grave et permanente attribuable au service en ce qui concerne leur capacité à trouver un emploi et leurs chances d'avancement professionnel. Ainsi, ce programme vise à garantir que les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes frappés d'une invalidité grave et permanente jouissent d'un niveau de revenu leur permettant de répondre à leurs besoins essentiels. Une allocation mensuelle est versée aux vétérans qui perçoivent une prestation d'invalidité en raison de problèmes de santé physique ou mentale causant une invalidité grave et permanente et dont les services de réadaptation ont été approuvés. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
36 743 058	34 754 476	(1 988 582)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
4,3	4,6	0,3

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'allocation pour déficience permanente	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation pour déficience permanente rendues en 12 semaines	80 %	61 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a rendu environ 800 décisions touchant l'allocation pour déficience permanente. Le Ministère se sert du budget de 2015 pour embaucher du personnel supplémentaire afin d'améliorer le délai de traitement de façon à mieux servir les vétérans et leurs familles.

Sous-programme 1.2.2 : Allocation aux anciens combattants

Description : Ce programme représente une forme d'aide financière offerte aux vétérans de temps de guerre, aux vétérans de la Marine marchande et aux civils admissibles et à leurs survivants, personnes à charge et orphelins. En reconnaissance des services en temps de guerre, les personnes admissibles reçoivent un revenu mensuel régulier pour subvenir à leurs besoins fondamentaux. L'admissibilité à ce programme est déterminée en tenant compte du service en temps de guerre d'un vétéran ou d'un civil admissible, de l'âge ou de l'état de santé, de revenu familial et du lieu de résidence. En outre, un conjoint survivant, conjoint de fait survivant ou un orphelin peut bénéficier de l'Allocation aux anciens combattants. Les bénéficiaires de l'Allocation aux anciens combattants doivent faire rapport de toutes leurs sources de revenus sur une base annuelle et signaler tous les changements qui se produisent dans leurs sources de revenus, au moment où ils se produisent. Les bénéficiaires de l'Allocation aux anciens combattants sont également admissibles à une aide financière du Fonds de secours en cas d'urgences ou d'événements imprévus. Ce programme a recourt au financement des paiements de transfert suivants : Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils, Aide accordée en conformité avec les dispositions du *Règlement sur le fonds de secours*, Aide aux anciens combattants canadiens outre-mer, Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants (obligation légale), Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (obligation légale), Remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de services de guerre* (obligation légale) et Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de services de guerre* (obligation légale).

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
16 291 970	9 977 644	(6 314 326)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
5,9	6,3	0,4

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans et leurs survivants admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'allocation d'ancien combattant	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation d'ancien combattant rendues en 4 semaines	80 %	93 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a traité environ 450 décisions liées à l'allocation aux anciens combattants, dont 93 % ont été traitées dans un délai de quatre semaines, dépassant ainsi la cible, soit 80 %.

Étant donné qu'on ne tient plus compte de la pension d'invalidité dans le calcul de l'allocation aux anciens combattants, le Ministère a passé en revue tous les dossiers pour s'assurer d'ajuster les prestations des vétérans touchés par cette modification. L'examen des dossiers visant à supprimer la déduction des pensions d'invalidité est maintenant terminé.

Programme 1.3 : Programme de soins de santé et services de réinsertion

Description : Ce programme vise à améliorer ou à préserver le bien-être physique, mental et social des vétérans, du personnel de réserve en service de catégorie A ou en service de catégorie B pour 180 jours ou moins dans les Forces armées canadiennes et des civils admissibles, ainsi que celui de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie, et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que ces personnes demeurent à leur résidence et au sein de leur collectivité. Ce programme donne accès à des services de réadaptation, à des services d'aide à l'emploi, à des soins de santé, à des soins à domicile et à des soins de longue durée. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions et contributions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
1 100 616 904	1 100 616 904	1 121 838 509	1 026 146 338	(74 470 566)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
1 443,0	1 473,2	30,2

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité	Le pourcentage des vétérans bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui restent chez eux	90 %	96 %
Les paiements relatifs aux prestations de soins de santé et d'avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement de sorte à réduire le fardeau financier des bénéficiaires	Le pourcentage de paiements versés directement aux fournisseurs de services grâce à l'utilisation de la carte d'identité de santé d'ACC (réduisant des frais remboursable pour les vétérans)	70 %	98,5 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Les gestionnaires de cas ont reçu le pouvoir d'approuver la plupart des services et avantages médicaux indiqués dans le plan d'intervention d'un vétéran afin d'assurer son mieux-être.

En ce qui concerne les services de santé mentale, le Ministère a également apporté plusieurs améliorations, notamment :

- Mettre en œuvre, en partenariat avec la Commission de la santé mentale du Canada, une version sur mesure des premiers soins en santé mentale, pour renseigner les vétérans et leurs familles sur la maladie mentale; diminuer la stigmatisation; et favoriser la recherche d'aide, au besoin.

- Élaborer, en partenariat avec les Forces armées canadiennes et l'Hôpital Royal Ottawa, une ressource en ligne sur les traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) à l'intention des dispensateurs de soins pour leur fournir des renseignements sur les TSO, les traitements offerts et les stratégies d'adaptation à l'autotraitement pour les dispensateurs de soins.

Le Ministère a redoublé d'efforts pour trouver et servir les vétérans sans abri en renforçant les relations existantes, en misant sur de nouveaux partenariats, et en assumant un rôle de leadership pour veiller à ce que les problèmes des vétérans fassent partie de l'intervention élargie du gouvernement et des collectivités en matière d'itinérance. ACC a collaboré avec d'autres ministères et des organismes communautaires afin de joindre les vétérans sans abri, d'identifier ces derniers et de les orienter vers les services d'aide du Ministère.

Sous-programme 1.3.1 : Réadaptation

Description : Ce programme offre aux vétérans admissibles un accès rapide aux services médicaux, psychosociaux, de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle dont ils ont besoin pour surmonter les obstacles à la réinsertion associés aux problèmes de santé qui mettent fin à la carrière militaire ou qui découlent principalement du service. Les services de réadaptation ont pour but d'améliorer la santé et la capacité fonctionnelle, la participation et la réinsertion dans la collectivité et/ou la participation à l'emploi au civil. Le Programme de réadaptation est exécuté dans le cadre d'un processus de gestion de cas, et les participants admissibles ont accès à des avantages et des services de réadaptation médicale et psychosociale offerts par des fournisseurs de services dans leurs collectivités. Les services de réadaptation professionnelle sont offerts par un entrepreneur national. Dans certaines circonstances, les survivants et les conjoints des vétérans admissibles peuvent être admissibles à recevoir des services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
29 644 690	25 804 518	(3 840 172)[8]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
28,5	29,2	0,7

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande au titre du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle	Le pourcentage de décisions d'admissibilité au Programme de réadaptation rendues en 2 semaines	80 %	78 %

[8] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait au Programme de réadaptation fondées sur la demande.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles possèdent les connaissances, les compétences et les habiletés leur permettant d'atteindre leurs objectifs professionnels	Le pourcentage de bénéficiaires se disant « très bien préparés » ou « assez bien préparés » pour trouver un emploi convenable à la fin du programme	80 %	81 %
	Le pourcentage de bénéficiaires se disant « très bien préparés » ou « assez bien préparés » pour conserver un emploi convenable à la fin du programme	80 %	76 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Environ 2 300 décisions d'admissibilité au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle ont été prises en 2014-2015. Le Ministère augmente son effectif de gestionnaires de cas pour s'assurer de respecter la norme de service de deux semaines à l'avenir.

Au cours des trois dernières années, 81 % des personnes ayant fourni des renseignements après avoir participé à ce programme ont déclaré qu'elles étaient aptes à trouver un emploi convenable; par contre, un nombre moins élevé de personnes (76 %) ont déclaré qu'elles étaient aptes à conserver un emploi convenable. Un nouveau contrat de services de réadaptation et d'assistance professionnelle prévoit un suivi et une évaluation en cours d'emploi six semaines, six mois et un an suivant le début de l'emploi, pour s'assurer que les bénéficiaires sont le plus aptes à conserver un emploi convenable.

Sous-programme 1.3.2 : Services de transition de carrière

Description : Ce programme vise à appuyer la transition des vétérans et des survivants admissibles vers la vie civile, en leur offrant l'accès à des services qui les aideront à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour se préparer à obtenir un emploi civil convenable et à se doter d'un plan à cette fin. Anciens Combattants Canada remboursera les vétérans et les survivants admissibles jusqu'à concurrence de 1 000 $ à vie, taxes incluses, pour ces services. Ce programme a recourt au financement du paiement de transfert suivant : Services de transition de carrière.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
1 171 972	1 140 315	(31 657)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
7,1	7,3	0,2

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande de services de transition de carrière	Le pourcentage de décisions d'admissibilité aux services de transition de carrière rendues en 4 semaines	80 %	96 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a rendu 160 décisions d'admissibilité aux services de transition de carrière, dont 96 % ont été rendues dans un délai de quatre semaines, dépassant ainsi la cible de rendement, soit 80 %.

ACC est en mesure d'exécuter ce programme plus efficacement vu que les vétérans peuvent désormais faire une demande en ligne grâce à *Mon dossier ACC*.

Sous-programme 1.3.3 : Avantages pour soins de santé

Description : En reconnaissance de leur service au Canada, ce programme fournit aux vétérans, au personnel de réserve en service de catégorie A ou en service de catégorie B pour 180 jours ou moins dans les Forces armées canadiennes, aux civils et à d'autres personnes admissibles l'accès à des avantages médicaux qui sont considérés comme la réponse convenable aux besoins de santé évalués. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
360 873 777	305 700 574	(55 173 203)[9]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
214,1	219,1	5,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'examen relative aux avantages pour soins de santé	Le pourcentage de décisions d'examen relatives aux avantages pour soins de santé rendues dans un délai de 12 semaines	80 %	73 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a poursuivi l'examen du processus de décisions liées aux avantages pour soins de santé. Des lettres portant sur ces décisions ont été mises à jour pour veiller à la clarté des renseignements fournis aux vétérans, et l'obligation de fournir des prescriptions pour les services de physiothérapie, de podiatrie et de psychologie a été éliminée – facilitant ainsi l'accès à ces services pour les vétérans.

Le Ministère se servira du budget de 2015 pour embaucher du personnel supplémentaire afin d'appuyer davantage ce processus de façon à communiquer plus rapidement les décisions aux vétérans.

[9] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait aux Avantages pour soins de santé fondées sur la demande.

Sous-sous-programme 1.3.3.1 : Avantages pour soins de santé et services

Description : En reconnaissance de leur service au Canada, ce programme fournit aux vétérans, à certains membres de la Réserve et civils admissibles, ainsi qu'aux survivants, personnes à charge et autres personnes admissibles des prestations de traitement afin de répondre à leurs besoins en matière de soins de santé. Ces prestations visent les examens ou traitements médicaux, chirurgicaux ou dentaires; les instruments chirurgicaux ou les appareils prothétiques, y compris leur entretien; des adaptations à domicile dans le but de faciliter l'usage des instruments ou appareils; les soins de santé préventifs; les médicaments; ainsi que le remboursement des frais de déplacement et des dépenses nécessaires pour accéder à ces avantages. Ce programme est exécuté grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
360 698 777	305 522 564	(55 176 213)[10]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
212,1	217,1	5,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'avantages pour soins de santé	Le pourcentage de cartes de soins de santé envoyées au plus 6 semaines	80 %	100 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a distribué environ 19 000 cartes de soins de santé en 2014-2015, toutes distribuées selon la norme de rendement de six semaines.

[10] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait aux Avantages pour soins de santé fondées sur la demande.

Sous-sous-programme 1.3.3.2 : Programme de soins de santé – Régime de soins de santé de la fonction publique

Description : Ce programme garantit aux vétérans des Forces armées canadiennes et à leurs survivants qui n'ont aucune protection en matière de santé un accès à une assurance-maladie familiale grâce au Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). L'adhésion et la participation au régime sont volontaires, les participants paient leur propre prime et l'adhésion est soumise aux conditions du RSSFP.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
175 000	178 010	3 010

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
2,0	2,0	0,0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande au titre du Régime des soins de santé de la fonction publique	Le pourcentage de décisions d'admissibilité au sujet du Régime des soins de santé de la fonction publique rendues en 4 semaines	80 %	83 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Parmi les 650 décisions d'admissibilité au Régime des soins de santé de la fonction publique prises, 83 % l'ont été dans un délai de quatre semaines, dépassant ainsi la cible de rendement de 80 %.

Sous-programme 1.3.4 : Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

Description : Ce programme accorde aux vétérans, au personnel de réserve en service de catégorie A ou en service de catégorie B pour 180 jours ou moins dans les Forces armées canadiennes et aux civils admissibles, ainsi qu'à leurs survivants et principaux dispensateurs de soins, une aide financière pour leur permettre de recevoir des services à domicile et communautaires et des services de soutien qui répondent à leurs besoins physiques, psychologiques et sociaux. Ce soutien aide les bénéficiaires admissibles à demeurer en santé et autonomes dans leur propre résidence et au sein de leur collectivité. Les avantages et les services pouvant être financés comprennent les services de soins à domicile et les services de soins personnels (services d'entretien ménager, accès à des services de nutrition, services d'entretien du terrain, services de soins ambulatoires), des adaptations au domicile et des services de transport. Les survivants et les principaux dispensateurs de soins admissibles ont droit à des services d'entretien ménager ou à des services d'entretien du terrain dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Ce programme est financé grâce à des subventions et contributions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
348 778 905	352 804 620	4 025 715

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
314,0	321,3	7,3

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les besoins des vétérans admissibles aux soins à domicile sont satisfaits	Le pourcentage de bénéficiaires du PAAC qui dépendent sur le programme pour vivre de manière autonome chez eux	80 %	95 %
	Le pourcentage des vétérans ou autres bénéficiaires indiquant que le PAAC répond à leurs besoins	80 %	83 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a dépassé les deux cibles pour ce programme, grâce aux progrès réalisés dans trois domaines :

- Le processus de paiement des subventions a été mis en œuvre, fournissant ainsi une subvention immédiate à tous les bénéficiaires pour les services d'entretien ménager et d'entretien du terrain.
- On peut désormais accéder à la fonction de suivi en ligne de l'état des demandes du PAAC par le biais de *Mon dossier ACC*.
- Les formulaires de demandes du PAAC ont été simplifiés, rendant ainsi le processus de demande plus convivial. Les lettres de décision liées au Programme sont régulièrement passées en revue pour s'assurer que le langage est clair et compréhensible.

Sous-sous-programme 1.3.4.1 : PAAC – Soins à domicile et autres services

Description : Ce programme fournit de l'assistance aux vétérans, à certains membres de la Réserve et civils admissibles, ainsi qu'à leurs survivants et principaux dispensateurs de soins, en vue de les aider à demeurer en santé et à vivre de manière autonome dans leur résidence et leur collectivité. Les services et les avantages offerts comprennent les services de santé et de soutien, les services de soins personnels, les services d'entretien ménager, de nutrition et d'entretien du terrain. Les survivants et les principaux dispensateurs de soins sont admissibles aux services de nutrition et d'entretien du terrain. Ce programme est exécuté grâce à des contributions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
344 953 223	349 568 509	4 615 286

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
306,9	314,0	7,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles peuvent obtenir les services du PAAC dont ils ont besoin	Le pourcentage des vétérans ou autres personnes indiquant qu'ils parviennent à trouver des ressources pour leur fournir les services du PAAC dont ils ont besoin	80 %	96 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a dépassé sa cible de rendement pour ce programme, soit 80 %, 96 % des vétérans et d'autres bénéficiaires du programme ayant déclaré être en mesure de trouver des fournisseurs pour les services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants dont ils ont besoin.

Le Ministère a également simplifié les processus opérationnels et les lignes directrices pour permettre au programme de mieux répondre aux besoins changeants des vétérans.

Sous-sous-programme 1.3.4.2 : PAAC – Autres services

Description : Ce programme fournit une aide financière aux vétérans, à certains membres de la Réserve et civils admissibles pour les aider à demeurer en santé et à vivre de manière autonome dans leur résidence et leur collectivité. Les services et les avantages offerts comprennent les soins ambulatoires (évaluation de la santé ainsi que services diagnostiques, sociaux et récréatifs), le transport entre la résidence principale et le lieu de l'activité sociale ou le service de transport en commun approprié le plus près, ainsi que les adaptations au domicile nécessaires pour aider le client à s'acquitter des activités courantes de la vie quotidienne. Ce programme est exécuté grâce à des contributions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
3 825 682	3 236 111	(589 571)[11]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
7,1	7,3	0,2

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles peuvent obtenir les services du PAAC dont ils ont besoin	Le pourcentage des vétérans ou autres personnes indiquant qu'ils parviennent à trouver des ressources pour leur fournir les services du PAAC dont ils ont besoin	80 %	96 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Cette année, 96 % des vétérans et d'autres bénéficiaires du programme ont été en mesure de trouver des fournisseurs pour les services du PAAC dont ils ont besoin; la cible de rendement de 80 % a donc été dépassée.

Pour mieux répondre aux besoins changeants des vétérans canadiens, le Ministère a simplifié les processus opérationnels et les lignes directrices.

[11] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait aux Avantages pour soins de santé fondées sur la demande.

Sous-programme 1.3.5 : Soins intermédiaires et soins de longue durée

Description : Ce programme offre aux vétérans des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles qui requièrent le type de soins offerts dans un foyer de soins infirmiers pour répondre à leurs besoins. Le programme est exécuté conjointement avec les organismes provinciaux et les établissements de soins de longue durée, afin de soutenir les vétérans et d'autres personnes admissibles dans un cadre convenable de soins de longue durée. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et aux contributions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
284 232 450	262 480 226	(21 752 224)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
149,9	153,4	3,5

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de l'aide aux soins de longue durée	Le pourcentage de décisions en matière de soins de longue durée rendues en 10 semaines	80 %	77 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Un nouveau cadre de gestion de la qualité permettra de finaliser de manière appropriée les demandes et les lettres de décision pour les demandeurs de soins de longue durée. Le processus de surveillance du rendement récemment mis en œuvre aidera le Ministère à atteindre sa cible de rendement.

Sous-sous-programme 1.3.5.1 : Établissements non ministériels – PAAC

Description : Ce programme a pour but de répondre aux besoins des vétérans et autres personnes admissibles qui requièrent des soins de longue durée. Un financement est fourni dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants dans le but d'assurer la prestation de soins intermédiaires dans des établissements locaux. Le programme est mis en œuvre en collaboration avec les organismes et les centres de soins de longue durée provinciaux afin de permettre aux vétérans et autres personnes admissibles de recevoir des soins dans un établissement de santé adéquat. Ce programme tire son financement du paiement de transfert suivant : Contributions aux anciens combattants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
68 502 076	58 522 205	(9 979 871)[12]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
78,5	80,3	1,8

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles sont satisfaits des services qu'ils reçoivent dans leur établissement de soins intermédiaires.	% de vétérans et d'autres bénéficiaires du programme qui se disent satisfaits des services qu'ils reçoivent dans leur établissement de soins intermédiaires	80 %	87 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Ce programme a dépassé sa cible de rendement, 87 % des vétérans ayant reçu le soutien du Ministère pour répondre à leurs besoins en matière de longue durée au moyen des services offerts dans leur établissement de soins intermédiaires.

[12] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait aux avantages pour soins de santé fondées sur la demande.

Sous-sous-programme 1.3.5.2 : Établissements non ministériels – Soins de longue durée

Description : Ce programme vient en aide aux vétérans, aux vétérans des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles requérant des soins infirmiers à domicile. Un financement est fourni afin d'assurer la prestation de soins intermédiaires et prolongés au moyen de lits dans des établissements locaux et lits retenus par contrat à travers le pays. Le programme est mis en œuvre en collaboration avec les organismes et les centres de soins de longue durée provinciaux afin de permettre aux vétérans et autres personnes admissibles de recevoir des soins dans un établissement de santé adéquat. Ce programme est exécuté grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
215 730 374	203 958 021	(11 772 353)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
71,4	73,0	1,6

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans admissibles reçoivent un remboursement en temps opportun de la contribution du Ministère à leurs soins dans un lit communautaire.	% des paiements traités dans les 8 semaines suivant l'admission du vétéran dans un lit communautaire dans le cadre du Programme de soins de longue durée.	80 %	81 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Un nouveau cadre de gestion de la qualité permettra de finaliser de manière appropriée les demandes et les lettres de décision pour les demandeurs de soins de longue durée. Le processus de surveillance du rendement récemment mis en œuvre aidera le Ministère à atteindre sa cible de rendement.

Sous-programme 1.3.6 : Hôpital Sainte-Anne

Description : L'Hôpital Sainte-Anne offre du soutien aux vétérans et membres des Forces armées canadiennes et aux civils admissibles pour répondre à leurs besoins physiques, psychologiques et sociaux. L'Hôpital offre aux vétérans et aux civils admissibles des soins de longue durée et des services de relève de grande qualité, ainsi qu'un large éventail de programmes. Grâce à son Centre de jour, l'Hôpital est en mesure d'offrir des services de soutien aux personnes qui habitent encore dans leur collectivité et, par l'entremise du Centre Sainte-Anne, il offre des services de santé mentale aux vétérans et aux membres des Forces armées canadiennes. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
75 915 110	78 216 084	2 300 974

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
729,3	742,9	13,6

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent des soins de longue durée et des services de soutien	Le pourcentage de patients indiquant qu'ils sont très satisfaits ou satisfaits dans le cadre du questionnaire sur la satisfaction (pointage global)	80 %	93,4 %
	Taux de plaintes par 1 000 patients par jour	0,67	0,97

Analyse du rendement et leçons retenues

Le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne est une priorité permanente d'Anciens Combattants Canada. Antérieur au 31 mars, le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec ont convenu aux conditions du transfert de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec. Des négociations ont été conclues, et l'entente de transfert a été finalisée et signée par toutes les parties en avril 2015.

Pendant les négociations, le gouvernement a maintenu des priorités clés et a insisté sur celles-ci, notamment :

- Veiller à ce que les vétérans aient la priorité d'accès à l'Hôpital Sainte-Anne ainsi qu'aux soins et aux services exceptionnels, dans la langue officielle de leur choix;
- Protéger les intérêts des employés de l'Hôpital.

Résultat stratégique 2 : *Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance*

Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient

Description : Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. En vertu du Décret C.P. 1965-688, ce programme veille à ce que les vétérans et ceux qui sont morts pendant le service soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé. Les activités du programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés au sujet des efforts des vétérans et de ceux qui sont morts pendant le service; les jalons importants militaires sont reconnus publiquement de même que les vétérans canadiens qui y ont pris part; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés à la mémoire des vétérans sont préservés pour toujours au nom des Canadiens; les successions des vétérans obtiennent une aide pour couvrir les frais de funérailles et d'inhumation. En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des vétérans et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement, des subventions et des contributions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
50 034 622	50 034 622	54 111 348	45 528 370	(4 506 252)

Ressources humaines (ETP)[13]

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
121,0	90,2	(30,8)

[13] Ce *Rapport ministériel sur le rendement de 2014-2015* utilise la même approche d'affectation du personnel ayant servi à produire le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015*, afin d'assurer l'uniformité. Le Ministère a adapté la façon dont il affecte les employés et les tâches qu'il leur confie pour refléter de manière plus exacte là où les ressources sont nécessaires pour servir les vétérans. Cette nouvelle approche est prise en compte dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016*. Par conséquent, certains programmes affichent un changement important dans le nombre d'employés par rapport aux exercices précédents.

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service sont honorés et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé	Le nombre de Canadiens ayant participé à la commémoration, lors des cérémonies nationales du jour du Souvenir à Ottawa, et sur la page Facebook d'ACC entourant de la Semaine des vétérans (du 21 octobre au 13 novembre)	140 000 (30 000 à la commémoration et 110 000 sur Facebook)	2 574 130 (50 000 à la commémoration et 2 524 130 sur Facebook)

Analyse du rendement et leçons retenues

Anciens Combattants Canada a souligné le centenaire du début de la Première Guerre mondiale et le 75e anniversaire de l'entrée du Canada dans la Seconde Guerre mondiale, au moyen de diverses cérémonies, de ressources d'apprentissage, des médias sociaux, du financement d'initiatives partout au Canada et de la création d'autels permanents pour les *Livres du Souvenir* dans la Chapelle du Souvenir du Parlement. Le Ministère a également poursuivi la planification de la construction d'un centre d'accueil permanent au Mémorial national du Canada à Vimy, en France, dont l'ouverture est prévue le 9 avril 2017.

Le 11 novembre 2014, le Monument commémoratif de guerre du Canada a été inauguré de nouveau pour reconnaître tous les Canadiens qui ont servi dans le passé, qui servent aujourd'hui et qui serviront dans l'avenir. Pour veiller à ce que ce monument porte les dates des cinq engagements militaires les plus coûteux pour le Canada en termes de vies perdues, on y a ajouté, en ce même jour, les dates de la mission canadienne en Afghanistan et celles de la guerre d'Afrique du Sud, qui ont été inscrites à côté des dates des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée.

ACC a commémoré la fin de la mission canadienne en Afghanistan grâce à des activités pangouvernementales de la Journée nationale de commémoration et à l'annonce d'un monument commémoratif national de la mission canadienne en Afghanistan qui sera érigé à Ottawa.

Sous-programme 2.1.1 : Éducation et sensibilisation du public

Description : Les connaissances du public sont une composante essentielle du volet visant à rendre hommage et à préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices des vétérans du Canada et de ceux qui sont morts pendant le service. Ce programme aide à accroître les connaissances du public grâce à l'élaboration et à la distribution de ressources axées sur l'histoire militaire canadienne et du souvenir, ainsi que des produits promotionnels, telles des affiches et des épinglettes. Des ressources d'apprentissage sont distribuées gratuitement, des outils multimédias et interactifs sont mis à la disposition du public sur le site Web Le Canada se souvient, et des outils médiatiques et sociaux sont utilisés pour atteindre un plus vaste auditoire. L'accroissement des connaissances et de la sensibilisation du public est également favorisé en appuyant le programme Rencontres du Canada de l'Institut Historica-Dominion, en offrant aux visiteurs des visites guidées des lieux commémoratifs en Europe, et en appuyant les visites offertes en été par des guides-interprètes aux visiteurs du Monument commémoratif de guerre du Canada et de la Tombe du Soldat inconnu. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
9 445 894	9 312 870	(133 024)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
33,9	25,3	(8,6)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les Canadiens et les jeunes ont une meilleure connaissance et compréhension des sacrifices et des réalisations des vétérans canadiens et de ceux qui sont morts en service	Le pourcentage d'enseignants utilisant les ressources éducatives d'ACC et indiquant que les jeunes ont une meilleure connaissance et compréhension des sacrifices et des réalisations des vétérans canadiens et de ceux qui sont morts en service	80 %	99 %

Analyse du rendement et leçons retenues

ACC a grandement dépassé ses cibles d'éducation et de sensibilisation du public.

Le Ministère a créé des ressources d'apprentissage pour faire participer les jeunes et les éducateurs aux activités commémoratives lors de la Semaine des vétérans et a appuyé la semaine thématique « Le Canada se souvient » lors du programme « Rencontres du Canada » au Centre Terry-Fox à Ottawa.

ACC a produit et distribué des ressources pour célébrer les principaux anniversaires militaires canadiens – le centenaire de la Première Guerre mondiale, le 70e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie et de la campagne d'Italie, et le 75e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale – ainsi que la fin de la mission canadienne en Afghanistan.

ACC a ajouté du contenu à sa vidéothèque en ligne *Des héros se racontent* relatant les histoires de vétérans de partout au pays.

Le Ministère a poursuivi la planification d'un centre d'accueil permanent au Monument commémoratif national du Canada à Vimy, en France, dont l'ouverture est prévue le 9 avril 2017, date du centenaire de la bataille de la crête de Vimy.

Sous-programme 2.1.2 : Cérémonies et activités

Description : ACC organise des cérémonies et des activités, tant au Canada qu'à l'étranger, afin de rappeler aux Canadiens l'héritage que nous ont laissé ceux et celles qui ont servi le Canada, et en démontrant le leadership du Canada en ce qui a trait à la reconnaissance de leur service. ACC collabore étroitement avec le secteur bénévole, les organismes quasi gouvernementaux et les organisations internationales, y compris les institutions gouvernementales étrangères, régionales et locales pour organiser des activités commémoratives, dont la Semaine des vétérans et les activités organisées pour souligner les jalons militaires importants et visant à rendre hommage à ceux et celles qui ont consenti le sacrifice ultime. ACC offre une aide pour les cérémonies d'inhumation lorsque les restes de soldats canadiens de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale sont découverts. Des médailles des guerres mondiales et de la guerre de Corée sont accordées afin de reconnaître les vétérans, et des mentions élogieuses du ministre des Anciens Combattants sont décernées. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et au financement du paiement de transfert suivant : Association des anciens combattants canadiens du Royaume-Uni.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
5 601 491	5 481 039	(120 452)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
34,8	26,0	(8,8)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les vétérans, ceux qui sont morts en service, et les principaux faits d'armes du Canada sont reconnus publiquement à l'échelle régionale, nationale et internationale	Le nombre de cérémonies et d'activités commémoratives tenues à l'échelle régionale, nationale et internationale pour marquer les principaux faits d'armes du Canada	800	410

Analyse du rendement et leçons retenues

Anciens Combattants Canada a travaillé avec d'autres partenaires fédéraux pour planifier et tenir une Journée nationale de commémoration (9 mai 2014) à Ottawa et partout au pays afin de souligner la fin de la mission canadienne en Afghanistan, et annoncer l'édification d'un monument commémoratif national de la mission canadienne en Afghanistan, qui sera dévoilé à Ottawa en 2017.

Le Ministère a planifié et fourni une aide aux déplacements des vétérans de la Seconde Guerre mondiale afin qu'ils participent aux activités soulignant le 70e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie en France, notamment une activité de marque tenue au Centre Juno Beach à Courseulles-sur-Mer à laquelle quelque 6 000 personnes ont participé. Des commémorations d'anniversaire ont également été organisées au Canada.

ACC a tenu une cérémonie au Monument commémoratif de guerre national le 4 août 2014, pour commémorer le centenaire du début de la Première Guerre mondiale. En septembre, des cérémonies ont été tenues partout au Canada pour souligner le 75e anniversaire de l'entrée du Canada dans la Seconde Guerre mondiale, et on a remis aux vétérans de la Seconde Guerre mondiale une épinglette commémorative à édition limitée et un certificat de reconnaissance personnalisé.

Le 11 novembre 2014, on a dévoilé la nouvelle inscription *In Service to Canada / Au service du Canada* du Monument commémoratif de guerre du Canada pour reconnaître officiellement tous les Canadiens qui ont servi dans le passé, qui servent aujourd'hui et qui serviront dans l'avenir. Les dates de la mission en Afghanistan et de la guerre d'Afrique du Sud ont été ajoutées au Monument afin qu'il porte désormais les dates des engagements militaires les plus coûteux pour le Canada en termes de vies perdues.

En novembre 2014, le gouvernement du Canada a souligné le 70e anniversaire de la campagne d'Italie, et des vétérans canadiens ont participé aux cérémonies à l'étranger au Cimetière de guerre de Cassino, au Cimetière de guerre canadien de la rivière Moro et au Cimetière de guerre canadien de Villanova pour honorer ces Canadiens ayant sacrifié leur vie afin de libérer l'Italie.

Sous-programme 2.1.3 : Partenariats et ententes de collaboration

Description
ACC établit des partenariats avec divers ministères, organismes sans but lucratif et entreprises, établissements d'enseignement, gouvernements provinciaux et administrations municipales, de même qu'avec des personnes morales qui partagent des responsabilités et des objectifs commémoratifs communs. Ces ententes de soutien mutuel permettent à ACC d'accroître sa présence à l'échelle nationale et internationale, ainsi que dans des collectivités de partout au Canada (p. ex., Les Amis de Vimy, en France, et le ministère de la Défense nationale, au Canada). ACC accorde une aide financière pour des projets commémoratifs par l'intermédiaire du Fonds de partenariat d'action communautaire, du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments et du Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et au financement des paiements de transfert suivants : Contributions dans le cadre du Programme de partenariat pour la commémoration, Subventions dans le cadre du Programme de partenariat pour la commémoration et Contributions au Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
4 795 621	3 768 504	(1 027 117)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
9,3	6,9	(2,4)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Les Canadiens ont plus de possibilités de participer aux activités commémoratives	Le nombre de possibilités permettant aux Canadiens de participer à des activités commémoratives	225[14]	253

[14] Des ententes de financement pour des projets commémoratifs par l'intermédiaire du Fonds de partenariat d'action communautaire, du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments et du Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités.

Analyse du rendement et leçons retenues

Grâce au Programme de partenariat pour la commémoration et au Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités, ACC a accordé un financement aux organisations afin d'accroître les occasions pour les Canadiens de participer aux activités commémoratives. Le financement a servi à diverses initiatives commémoratives, notamment celles soulignant le centenaire de la Première Guerre mondiale et le 75e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale.

Le Ministère a renforcé l'administration du Programme de partenariat pour la commémoration en versant des paiements sous forme de subventions, en plus des contributions.

Sous-programme 2.1.4 : Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières

Description : Ce programme vise à perpétuer le souvenir des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et en temps de paix, en préservant pour toujours les symboles érigés à leur mémoire. Cela comprend la responsabilité de l'entretien des 14 monuments commémoratifs des deux guerres mondiales situés en Europe, de pierres tombales de partout dans le monde et de deux cimetières ministériels au Canada. Les monuments commémoratifs de guerre et les sépultures de plus de 110 000 morts de la guerre en Europe sont entretenus avec la collaboration de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth. Une subvention annuelle est également versée pour l'entretien des tombes des soldats canadiens morts à la guerre qui sont inhumés en Corée. Deux éléments commémoratifs uniques qui rendent hommage aux femmes et aux hommes qui sont morts en servant le Canada, soit le Mémorial virtuel de guerre du Canada et les *Livres du Souvenir*, sont également entretenus dans le cadre de ce programme. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et au financement des paiements de transfert suivants : Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
18 046 972	18 095 094	48 122

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
40,9	30,5	(10,4)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les monuments commémoratifs, les stèles funéraires et les cimetières sous la responsabilité d'ACC sont entretenus selon les normes de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et du Manuel d'entretien technique national, pour le compte des Canadiens	Le nombre de stèles funéraires entretenues d'après les normes du Manuel d'entretien technique national d'ACC	7 000	3 730
	Le pourcentage de travaux effectués sur les monuments commémoratifs outre-mer, d'après les normes de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth établies dans l'entente de service annuelle avec le fournisseur	85 %	100 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Anciens Combattants Canada a travaillé avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth pour entretenir les monuments commémoratifs de guerre du Canada en France, en Belgique et au Royaume-Uni.

Le Ministère a également travaillé avec la Commission et d'autres partenaires pour entretenir les tombes des vétérans et des soldats canadiens morts à la guerre au Canada et à l'étranger. Dans le cadre de ces travaux, l'étape finale d'un projet triennal, nécessitant le remplacement et l'alignement de nombreuses pierres tombales, a été achevée au Cimetière Mountain View à Lethbridge, en Alberta.

Sous-programme 2.1.5 : Programme de funérailles et d'inhumation

Description : Ce programme vise à accorder une aide financière au titre des dépenses relatives aux funérailles, à l'inhumation et aux pierres tombales des vétérans admissibles, en reconnaissance des services rendus au Canada. En vertu du *Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants*, l'aide financière est accessible aux vétérans décédés au service admissible, lorsque la cause du décès est liée au service militaire ou lorsque la succession n'a pas les fonds nécessaires à la tenue de funérailles, à des services d'inhumation et à des pierres tombales convenables. Le Programme de funérailles et d'inhumation est administré par le Fonds du Souvenir, une organisation indépendante à but non lucratif, au nom d'Anciens Combattants Canada. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et au financement du paiement de transfert suivant : Fonds du souvenir.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses réelles 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
12 144 644	8 870 863	(3 273 781)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
2,1	1,5	(0,6)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Résultat réel
Du soutien financier est offert aux vétérans admissibles relativement aux dépenses de funérailles et d'inhumation	Unités de temps en pourcentage consacrées au processus de décision et au traitement des paiements des prestations de services funéraires et d'inhumation à la suite d'une évaluation des moyens financiers, d'après la norme établie de 30 jours civils	80 %	88 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a dépassé sa cible de rendement pour ce programme, soit 80 %, avec son résultat réel de 88 %.

Pour veiller à ce qu'aucun vétéran ne se voit refuser des funérailles et une inhumation convenables, Anciens Combattants Canada a apporté des changements au Programme de funérailles et d'inhumation afin de rendre admissibles à une aide financière tous les vétérans des Forces armées canadiennes décédés lorsque la succession n'a pas les fonds nécessaires pour couvrir ces coûts.

Le Ministère a travaillé avec les vétérans et d'autres intervenants pour mieux faire connaître ces récents changements au Programme de funérailles et d'inhumation.

Résultat stratégique 3 : *Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants*

Programme 3.1 : Bureau de l'ombudsman des vétérans

Description : Dans le cadre de ce programme, le Bureau de l'ombudsman des vétérans offre la possibilité d'une revue indépendante et impartiale des plaintes soumises par les vétérans et d'autres personnes, c'est-à-dire les vétérans ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes (Force régulière et de Réserve), les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada, les conjoints et les conjoints de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins, les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles, ainsi que d'autres personnes admissibles et des représentants des groupes susmentionnés. Il préconise un traitement juste et équitable des personnes pour ce qui est de l'accès aux services, aux programmes et aux avantages offerts par Anciens Combattants Canada. À cette fin, il leur fournit des renseignements et une orientation afin de faciliter leur accès aux programmes et aux services; examine et règle les plaintes relatives à la Déclaration des droits des anciens combattants et aux décisions sur les prestations et services qui ne peuvent être portées en appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel); examine les questions d'ordre systémique reliées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel); cerne et examine les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère; et fournit des renseignements et des recommandations au ministre en lien avec ces questions. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
5 790 009	5 790 009	5 312 011	4 578 484	(1 211 525)

Ressources humaines (ETP)[15]

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
38,0	33,4	(4,6)

[15] Ce *Rapport ministériel sur le rendement de 2014-2015* utilise la même approche d'affectation du personnel ayant servi à produire le *Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015*, afin d'assurer l'uniformité. Le Ministère a adapté la façon dont il affecte les employés et les tâches qu'il leur confie pour refléter de manière plus exacte là où les ressources sont nécessaires pour servir les vétérans. Cette nouvelle approche est prise en compte dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016*. Par conséquent, certains programmes affichent un changement important dans le nombre d'employés par rapport aux exercices précédents.

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les besoins des vétérans et des autres individus sont comblés grâce aux programmes et services d'ACC	Le pourcentage des problèmes qui sont soulevés par des vétérans et d'autres individus et qui sont pris en charge par le BOV	80 %	79 %
	Le pourcentage des recommandations qui sont formulées par le BOV et qui sont acceptées par ACC	80 %	91 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a continué de donner rapidement suite aux plaintes, aux demandes de renseignements et aux aiguillages :

- La communication avec 5 510 clients représente 3 720 appels téléphoniques (67,5 %), 1 411 courriels (25,6 %), 146 plaintes déposées en ligne (2,6 %), 220 lettres et télécopies (4 %), et 13 visites en personne au Bureau (0,3 %);
- 1 628 nouveaux dossiers, ajoutés aux 121 existants, pour une charge de travail totale de 1 749 dossiers pour le BOV;
- Traitement de 1 388 dossiers, soit 1 % sous la norme de rendement de 80 %, en raison d'une pénurie de personnel à mi-exercice;
- Réponse à 96 % des appels téléphoniques dans un délai de 20 secondes par rapport à la norme de deux minutes; 4 % des appels ont été interrompus;
- Prise de mesures de dotation pour créer un bassin de personnes à qui faire appel lorsque la charge de travail augmente et que les employés s'absentent.

Le BOV a examiné plusieurs problèmes nouveaux et systémiques, et a rédigé des rapports et formulé des recommandations :

- *Rapport de suivi : le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable;*
- *Appuyer les vétérans atteints d'une déficience grave : Rapport sur l'allocation pour déficience permanente et le supplément à l'allocation pour déficience permanente prévus par la Nouvelle Charte des anciens combattants;*
- *Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : Un examen des options d'aide à la vie autonome pour les vétérans.*

Le BOV a continué à faire participer les vétérans et leurs familles :

- Activités de sensibilisation en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse, au Québec et en Ontario;
- Publication de 40 blogues, de huit communiqués de presse, de quatre articles d'opinion, de cinq avis aux médias, de six discours, de 72 entrevues avec les médias et de 686 mentions dans les médias;
- La prise de contact avec les intervenants et le public par le biais des médias sociaux a augmenté de plus de 250 %;
- Interventions lors de commissions parlementaires (3), du caucus ouvert des sénateurs libéraux (1), et de séances d'information à l'intention des intervenants, d'organismes des vétérans et des députés et de leur personnel (97);
- Réunion officielle du Comité consultatif de l'ombudsman des vétérans.

Services internes d'ACC

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
66 079 710	66 079 710	78 092 980	78 092 980	12 013 270[16]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
611,0	635,6	24,6

Amélioration des services internes

Le Ministère a mis en œuvre diverses initiatives au cours de l'année afin de fournir des processus simplifiés et des outils efficaces aux employés pour fournir les services internes :

- Élaboration et adoption de processus opérationnels communs en ressources humaines et en gestion financière.
- Mise en œuvre d'une infrastructure de bureau virtuelle permettant à l'employé de récupérer son bureau d'ordinateur, où qu'il se trouve.
- Centralisation des services financiers (p. ex. comptes débiteurs et créditeurs) pour simplifier les opérations.

[16] L'écart entre le total des dépenses prévues et celui des dépenses réelles s'expliquent principalement par une réaffectation budgétaire après le début de l'exercice financier, des fonds pour les besoins en matière de rémunération (tel que les prestations parentales), un paiement de transition unique au titre des paiements de salaire en arriéré et un plus grand nombre d'ETP qu'initialement prévu.

- Lancement d'un nouveau système permettant aux demandeurs d'envoyer et de régler leurs demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels en ligne.
- Renforcement de la structure de gouvernance pour l'approvisionnement (p. ex. actualisation du comité d'examen des marchés).
- Préparation de la mise en œuvre d'un nouveau système électronique de gestion des documents et des dossiers (GCDocs) pour permettre une gestion et un accès plus efficients et plus efficaces des documents électroniques.
- Mise à jour de la Boîte à outils en matière de RH pour fournir aux employés un accès rapide à l'information, aux directives et aux formulaires relatifs aux services de Ressources humaines.
- Poursuite d'une meilleure sensibilisation du personnel en matière de protection des renseignements personnels en offrant de la formation sur les exigences de protection des renseignements personnels à 898 personnes et en diminuant de plus de 40 % les atteintes à la vie privée par rapport à l'exercice précédent.
- Encouragement de l'amélioration en milieu de travail grâce à des ateliers par webinaire sur la gestion du stress et reconduction du protocole d'entente pour le Programme d'apprentissage mixte de Charlottetown.
- Attribution d'un contrat national pour améliorer l'accessibilité à l'apprentissage d'une langue seconde, et organisation d'activités de formation linguistique individuelles et de groupe d'un bout à l'autre du pays.
- Mise en œuvre du Programme de gestion du rendement pour les employés conformément à la Directive sur la gestion du rendement.
    - Lors de la première année de mise en œuvre, ACC a mis sur pied son comité d'examen, donné différentes séances d'apprentissage et d'information et fait participer au processus tant les gestionnaires que les employés.
    - Tout compte fait, 98 % des employés se sont inscrits dans l'Application de gestion du rendement de la fonction publique; 93 % ont eu des conversations de mi-exercice avec leurs gestionnaires; et 86 % ont complété leur examen annuel.
- Mise en oeuvre d'initiatives visant la poursuite de la modernisation dans la cadre d'Objectif 2020, notamment :
    - un plan d'action sur un « milieu de travail de choix »;
    - un programme de soutien en matière de santé mentale en milieu de travail.

Utilisation optimale et modernisation de la technologie pour améliorer les services offerts aux vétérans et à leurs familles, notamment un accès à distance plus facile aux systèmes d'information et aux fonctionnalités améliorées des systèmes d'ACC.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

Anciens Combattants Canada
État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015
(en dollars)

Information financière	Résultats attendus 2014-2015	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2013-2014	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats attendus 2014-2015)	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats réels 2013-2014)
Total des charges	3 616 253 785	3 548 872 375	3 537 499 200	(67 381 410)	11 373 175
Total des revenus	-	18 846	13 168	18 846	5 678
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 616 253 785	3 548 853 529	3 537 486 032	(67 400 256)	11 367 497

Les dépenses du Ministère pour 2014-2015 sont demeurées assez stables par rapport à celles de 2013-2014. Les dépenses globales liées aux activités continues ont augmenté de 11 millions de dollars (6 %) par rapport à 2013-2014. Cette hausse découle principalement de l'établissement d'allocations liées au transfert prévu de l'Hôpital Sainte-Anne à la province du Québec. Les dépenses ministérielles en 2014-2015 étaient inférieures à celles des exercices précédents en raison d'une diminution des dépenses des programmes plus conventionnels d'ACC tels que les pensions d'invalidité (diminution de 90 millions de dollars par rapport à 2013-2014). Cette diminution a été compensée en partie par l'augmentation des dépenses dans le cadre des programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, p. ex. les indemnités d'invalidité, les allocations pour perte de revenus et les prestations de retraite supplémentaires. Les projections démographiques actuelles prévoient qu'au cours des quatre prochaines années, le nombre de personnes qui s'inscrivent aux programmes conventionnels d'ACC continuera de diminuer, surtout pour les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. À mesure que de nouveaux programmes sont mis en place, le nombre de vétérans des FAC s'inscrivant aux programmes continuera d'augmenter tandis que la demande liée aux programmes existants de la Nouvelle Charte des anciens combattants se poursuivra.

Faits saillants des états financiers.../suite

Anciens Combattants Canada
État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2015
(en dollars)

Information financière	2014-2015	2013-2014	Écart (2014-2015 moins 2013-2014)
Total des passifs nets	160 019 228	85 327 664	74 691 564
Total des actifs financiers nets	79 859 035	78 467 747	1 391 288
Dette nette du ministère	80 160 193	6 859 917	73 300 276
Total des actifs non financiers	12 068 933	96 454 710	(84 385 777)
Situation financière nette du Ministère	(68 091 260)	89 594 793	(157 686 053)

En 2015, les passifs nets ont augmenté d'environ 74 millions de dollars et les actifs non financiers se sont contractés d'environ 84 millions de dollars. Cette situation découle du passif établi et de la dépréciation des immobilisations relativement à l'entente conclue par le gouvernement du Canada pour transférer l'Hôpital Sainte-Anne à la province du Québec.

États financiers

Les états financiers d'ACC sont disponibles sur le site Web d'Anciens Combattants Canada[viii].

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires du Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015 sont disponibles sur le site Web d'Anciens Combattants Canada[ix]:

- Stratégie ministérielle de développement durable;
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus;
- Vérifications internes et évaluations;
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes; et
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Dépenses fiscales et évaluations. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown PE C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**
www.veterans.gc.ca

Ombudsman des vétérans
134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown PE C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.
cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.
cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.
crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.
dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.
dépenses non budgétaires : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.
dépenses législatives : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.
dépenses prévues : En ce qui a trait aux RPP et aux RMR, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses. Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.
dépenses votées : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.
équivalent temps plein : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.
indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.
plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.
priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.
programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.
programme temporisé : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.
rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.
rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.
rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.
résultat : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.
résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.
résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.
structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html
ii. *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/
iii. *Loi sur les pensions*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html
iv. Déclaration des droits des anciens combattants, http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/droits
v. Cadre pangouvernemental, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx
vi. *Comptes publics du Canada 2015*, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html
vii. Site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html
viii. États financiers, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-financial-statements
ix. Tableaux de renseignements supplémentaires sur le site Web d'Anciens Combattants Canada, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/performance/2014-2015